

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Tentang PT. Prudential

Didirikan pada tahun 1995, PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) merupakan penyedia jasa asuransi jiwa terdepan di Indonesia dan merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia berkomitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Sejak meluncurkan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia merupakan pemimpin pasar untuk produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia telah mendirikan unit bisnis syariah sejak tahun 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya. Diakses dari <http://www.prudential.co.id>

Prudential Indonesia berkantor pusat di Jakarta dengan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam, dan Semarang. Sampai dengan 31 desember 2016, Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah melalui hamper 260.000 tenaga pemasar berlisensi di 393 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh nusantara (termasuk di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Bali). Prudential

Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Beberapa pencapaian bisnis kunci sampai 31 Desember 2019:

- a. Total pendapatan premi: Rp 25 triliun
- b. Total pendapatan kontribusi bruto: Rp3, 7 triliun
- c. Total aset: Rp80, 7 triliun
- d. Total dana kelolaan: Rp74, 5 triliun
- e. Total klaim dibayarkan: Rp15, 6 triliun
- f. Risk-Based Capital (RBC): 678%. Lebih dari lima kali persyaratan minimum wajib dari pemerintah sebesar 120%. Diakses dari <http://www.ojk.co.id>

a. Misi Prudential

Menjadi perusahaan Jasa Keuangan Ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan sempurna, produk berkualitas, tenaga pemasaran profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan. Diakses dari <http://www.prudential.co.id>

b. Empat Pilar Misi

Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Misi, PT Prudential Life Assurance memiliki Empat Pilar, yaitu fondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain. Berikut ini adalah Empat Pilar:

- 1) Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik
- 2) Untuk memberikan yang terbaik dan memperbaiki kemampuan untuk mendapatkan hasil yang terbaik pula.
- 3) Organisasi yang memberikan kesempatan belajar
- 4) Memberikan kesempatan kepada setiap orang di perusahaan untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian dan pengembangan pribadi melalui berbagi training.
- 5) Bekerja sebagai suatu keluarga
- 6) Bekerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar memperlakukan satu sama lainnya dengan rasa hormat dan penuh kasih untuk menciptakan suasana penuh pengertian.
- 7) Integritas dan Keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan
- 8) Komitmen untuk selalu memiliki integritas dalam setiap hal, menyediakan pelayanan terbaik untuk nasabah, menghargai setiap orang dengan adil berdasarkan nilai tambah bisnis, berkomunikasi dengan jelas dan memberikan pendapatan penghasilan yang baik ke setiap orang (tanpa diskriminasi). Diakses dari <http://www.prudential.co.id>

2. Struktur Organisasi PT. Prudential Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Adapun struktur organisasi PT. Prudential Indonesia kantor cabang Banjarmasin yang bertugas dan bertanggung jawab atas divisi masing-masing adalah sebagai berikut:

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Prudential Indonesia



3. Uraian Tugas

Dalam UU Perasuransian, perusahaan asuransi dikenal dengan istilah Usaha Perasuransian dimana menurut UU Perasuransian ini, Usaha Perasuransian adalah segala usaha menyangkut jasa pertanggungan atau pengelolaan risiko, pertanggungan ulang risiko, pemasaran dan distribusi produk asuransi atau produk asuransi syariah konsultasi dan keperantaraan asuransi, asuransi syariah, reasuransi, atau reasuransi syariah, atau penilaian kerugian asuransi atau asuransi syariah. (Hartanto, 2020, hlm. 28) Diambil dari artikel berjudul *Tanggung Jawab Mantan Direksi Dan Dewan Komisaris PT Asuransi Jiwasraya (PERSERO) Melalui Gugatan Derivatif Terhadap Kerugian yang Dialami PT Asuransi Jiwasraya (PERSERO)*. pada Skripsi Universitas Islam Indonesia Tahun 2020.

Dalam UU Perasuransian perizinan usaha pasal 8 perasuransian wajib terlebih dahulu mendapat izin dari pihak OJK dengan memenuhi persyaratan mengenai:

- a. anggaran dasar
- b. susunan organisasi
- c. modal disetor
- d. Dana Jaminan
- e. kepemilikan;
- f. kelayakan dan kepatutan pemegang saham dan Pengendali;

- g. kemampuan dan kepatutan direksi dan dewan komisaris, atau yang setara dengan direksi dan dewan komisaris pada badan hukum berbentuk koperasi atau usaha bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c, dewan pengawas syariah, aktuaris perusahaan, dan auditor internal;
- h. tenaga ahli;
- i. kelayakan rencana kerja;
- j. kelayakan sistem manajemen risiko;
- k. produk yang akan dipasarkan;
- l. perikatan dengan pihak terafiliasi apabila ada dan kebijakan pengalihan sebagian fungsi dalam penyelenggaraan usaha;
- m. infrastruktur penyiapan dan penyampaian laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan;
- n. konfirmasi dari otoritas pengawas di negara asal pihak asing, dalam hal terdapat penyertaan langsung pihak asing dan
- o. hal lain yang diperlukan untuk mendukung pertumbuhan usaha yang sehat.

Dewan Komisaris

Tanggung jawab Dewan Komisaris adalah melakukan pengawasan dalam suatu kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya ialah mengenai Perseroan ataupun usaha Perseroan, serta memberikan nasihat kepada Direksi.

Dewan Komisaris Prudential Indonesia yang terdiri dari anggota Komisaris non-independen dan Komisaris Independen, secara aktif telah berpartisipasi dalam rapat Komite Audit serta rapat Komite Pemantau Risiko, baik sebagai ketua maupun sebagai anggota.

Tugas dan Kewenangan Dewan Direksi & Manajemen Senior.

Direksi bertanggung jawab atas seluruh aktivitas pengaturan dan pelaksanaan usaha di Perseroan sejalan dengan strategi Perseroan, rencana dan kebijakan Perseroan. Selama tahun 2020.

Dalam Pasal 100 UUPt, tugas dewan direksi ialah wajib menjalankan melaksanakan beberapa tugas selama jabatannya menurut UUPt, yaitu:

- a. Membuat daftar pemegang saham, daftar khusus, risalah RUPS dan risalah rapat direksi;
- b. Membuat laporan tahunan dan dokumen keuangan Perseroan;
- c. Memelihara seluruh daftar, risalah dan dokumen keuangan Perseroan.

Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Dewan Pengawas Syariah bertanggung jawab dalam memberikan nasihat kepada Direksi serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan unit usaha Syariah Perseroan agar sesuai dengan prinsip Syariah. Sepanjang tahun 2020.

4. Cara Mengajukan Sertifikat Asuransi PT. Prudential

Pastikan calon peserta:

- a. Berusia 19-60 tahun (ulang tahun berikutnya).

- b. Tercatat sebagai nasabah pada pemegang polis pada saat di daftarkan sebagai calon peserta.
- c. Memiliki perjanjian kredit dengan pemegang polis dengan jangka waktu minimal 1 tahun dan maksimal 5 tahun. Jangka waktu perjanjian kredit adalah masa pertanggunggunaan untuk asuransi ini.

Melengkapi dokumen yang di perlukan:

- a. Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) yang telah di isi dengan benar dan lengkap.
- b. Fotokopi kartu indentitas peserta yang masih berlaku.
- c. Bukti pembayaran premi.
- d. Dokumen-dokumen lain yang kami perlukan sebagai syarat penerbitan sertifikat polis. (www.prudential.co.id)

5. Langkah-langkah Untuk Mengajukan Klaim

Untuk klaim penyakit kritis

- a. Polis (asli), jika klaim mengakibatkan polis berakhir.
- b. Formulir klaim kondisi kritis yang telah diisi dengan benar dan lengkap.
- c. Surat keterangan dokter sesuai dengan kondisi kritis anda.
- d. Surat keterangan dokter sesuai dengan kondisi kritis anak anda.
- e. Catatan medis/resume medis bertanggung apabila diminta oleh PT. Prudential.
- f. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan penunjang (jika ada).
- g. Fotokopi kartu identitas dri (KTP/SIM/Paspor) yang masih berlaku.

- h. Dokumen-dokumen lain yang wajar dan relevan dengan proses pertanggung jawaban serta penyelesaian klaim. Diakses dari <https://www.prudential.co.id>

Klaim Meninggal untuk polis Konvensional dan Syariah

- a. Polis (asli)
 - b. Formulir klaim meninggal dunia yang telah diisi dengan benar dan lengkap.
 - c. Surat keterangan dokter untuk klaim meninggal dunia yang telah diisi dengan lengkap dan jelas oleh dokter.
 - d. Catatan medis/resume medis bertanggung apabila diminta oleh PT. Prudential.
 - e. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan penunjang (jika ada).
 - f. Fotokopi kartu identitas diri (KTP/SIM/Paspor) yang masih berlaku.
 - g. Surat keterangan kematian oleh pemerintah setempat.
 - h. Fotokopi surat pengubahan/penetapan ganti nama pemegang polis, bertanggung dan menerima manfaat (jika pengubahan nama pernah dilakukan)
 - i. Surat berita acara kepolisian (asli) jika bertanggung meninggal dunia karena kecelakaan yang melibatkan kepolisian.
 - j. Dokumen-dokumen lain yang wajar dan relevan dengan proses pertanggung jawaban serta penyelesaian klaim.
 - k. Identitas yang diperlukan untuk menerima manfaat pertanggung jawaban.
- Ikrar wakaf untuk polis syariah. Diakses dari <https://www.prudential.co.id>

Klaim Kecelakaan

- a. Formulir Klaim PRU personal accident death & disablement yang telah diisi dengan benar dan lengkap.
- b. Surat Keterangan Dokter untuk klaim Kecelakaan.
- c. Catatan medis/resume medis Tertanggung apabila diminta oleh PT Prudential Life Assurance
- d. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan penunjang (jika ada)
- e. Surat Keterangan Kepolisian jika Kecelakaan tersebut melibatkan pihak Kepolisian
- f. Fotokopi kartu identitas diri (KTP / SIM / Paspor) yang masih berlaku
- g. Dokumen-dokumen lain yang wajar dan relevan dengan proses pertanggunganserta penyelesaian klaim. Diakses dari <https://www.prudential.co.id>

6. Data Informan

Untuk tahap analisis data, yang dilakukan peneliti adalah membuat pedoman wawancara untuk ditanyakan kepada pihak informan, pengumpulan data, dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti.

Identitas Informan

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh penulis secara langsung, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan perusahaan PT. Prudential dari ke tiga informan, yaitu:

Tabel 4. 1

Identitas Informan

No	Nama	Jenis kelamin	Posisi	Masa Jabatan
1	Wayhudi Anden	Laki-laki	Agen	2 Tahun
2	Herry Nadiannur	Laki-laki	Agency Direktur	7 Tahun
3	Astuti Trikadi Busana	Perempuan	Leader Agency Directur	18 Tahun

7. Gambaran Strategi Pemasaran Produk Asuransi Jiwa PT. Prudential Kampung Melayu Kantor Cabang Banjarmasin Pada Masa Pandemi Covid-19

1. Informan 1

Nama : Wayhudi Anden

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Informan pertama adalah Bapak Wayhudi Anden yang merupakan seorang agen asuransi PT. Prudential sejak february 2019. Bapak Wayhudi Anden menjual produk asuransi konvensional dan syariah itu pun tergantung dari permintaan atau kebutuhan nasabah itu sendiri. Beliau juga mengatakan mengapa orang lebih memilih asuransi prudential karena dari sisi profile perusahaan prudential memiliki aset 70 Triliun dan kemampuan membayarnya 6x lipat, ketentuan pemerintah adalah 120%. Jadi modal dibandingkan dengan klaim kalau terjadi di Indonesia perusahaan mampu

membayar 6x, dan PT Prudential sudah ada di Indonesia selama 25 Tahun tenaga pemasarannya pun sudah lebih dari 250.000.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Prudential adalah perusahaan asuransi terpercaya nomor 1.

- h. Lebih dari 1.900 staf
- i. Lebih dari 243.000 tenaga pemasar
- j. 2,8 juta tertanggung
- k. *Brand awareness** 95%
- l. *Brand preference** 68%
- m. *Brand Recommendation** 34%
- n. Lebih dari 2.300 jaringan rumah sakit dan klinik PRUMedical *Network* di dalam dan diluar Negeri.
- o. (37) Penghargaan dari berbagai institusi ternama.

Hasil Bisnis Total 2020

- a. Aset Rp. 76, 3 Triliun
- b. Pendapatan premi Rp. 23,7 triliun
- c. RBC 549%
- d. Dana kelolaan Rp. 70, 2 triliun
- e. Pembayaran klaim per tahun Rp 12,8 triliun
- f. Lebih dari 4x di atas ketentuan minimal target internal yang ditetapkan oleh regulator. (<http://www.prudential.co.id>)

Untuk perkembangan produk konvensional memang meningkat tetapi dari segi pertumbuhan produk syariah lagi meroket juga,

Unit Bisnis Syariah

- a. Aset Rp 9 Triliun
- b. Ujroh Rp 2 triliun
- c. RBC Dana Perusahaan 7,975%
- d. RBC Dana *Tabarru'* 1,630%
- e. Kontribusi *Tabarru'* termasuk Ujroh sebesar Rp 2,8 triliun.

Dan sekarang lagi dikembangkan dengan macam-macam produk salah satunya yaitu produk “**PRUCinta**”.

Penulis kembali menanyakan strategi pemasaran agen pada saat ini, beliau mengatakan setiap hari kita harus menemui 2 orang nasabah tidak pandang bulu, mau muslim ataupun yang non muslim karena dari 10 orang kemungkinan hanya 1 orang yang mau menerima. Karena tugas agen prudential adalah menjelaskan kepada satu keluarga bahwa pentingnya mengikuti asuransi. Karena asuransi ini ibarat mobil yang memiliki ban 4 dan harus memiliki ban cadangan, kenapa harus ada ban cadangan karena jika salah satu dari ke empat ban tadi bermasalah maka ban cadangan lah yang menggantikannya sama halnya seperti asuransi, jika salah satu dari keluarga tersebut tertimpa musibah maka asuransi lah yang menjadi proteksi.

Untuk unsur berjaga-jaga apabila kepala keluarga tertimpa risiko maka tidak perlu untuk menjual aset keluarga karena risiko adalah sesuatu yang pasti terjadi tetapi kita tidak tau kapan hanya Allah SWT lah yang tau, Oleh sebab itu kita perlu berjaga-jaga kalau terjadi sesuatu dengan kepala

keluarga yang menanggung anak, istri bahkan orang tua nya. Jika terjadi risiko pun kepala keluarga tidak perlu mengeluarkan uang atau menjual aset-aset nya itu kalau terjadi risiko penyakit kritis atau kerugian karena sudah di jamin perusahaan akan tetapi jika kepala keluarga meninggal keluar maka perusahaan akan mengeluarkan santunan. Dari santunan itu lah yang akan di gunakan keluarga untuk membayar sekolah, untuk membangun bisnis nya sehingga bisnis mereka tidak berhenti begitu saja. Itu lah yang di maksud dengan peran ban serep atau ikut asuransi di kehidupan kita.

2. Informan 2

Nama : Herry Nadiannur

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Bapak Herry Nadiannur adalah seorang agensi direktur, beliau sudah menjalani profesi sebagai tenaga pemasaran kurang lebih 7 tahun beliau juga *leader* atau mentor dari agensi pemasaran. Selama 5 tahun ini beliau lebih berfokus pada asuransi syariah karena menurut beliau mayoritas masyarakat kalimantan kebanyakan beragama islam dimana ada prinsip-prinsip aqidah dalam agama dan asuransi syariah yaitu mengandung hal-hal yang halal dan menghindari yang namanya riba, maysir, dan gharar.

Asuransi syariah juga menunjang untuk jangka panjang karena tidak terpengaruh risiko-risiko resesi ekonomi karena prinsip syariah lebih di usahakan keuangan dari iuran kontribusi atau pembayaran oleh peserta. Kemudian penulis bertanya bagaimana strategi pemasaran agen asuransi

pada saat ini, beliau mengatakan strategi yang dilakukan oleh agen asuransi dalam memasarkan produk asuransi jiwa pada masa pandemi salah satunya yaitu dengan melakukan edukasi agar terciptanya peningkatan penjualan kepada perusahaan Prudential atau pengelola khususnya Prudential syariah.

Edukasi itu sangat penting untuk meningkatkan kinerja atau pencapaian peserta agar setiap tahun bertumbuh, jadi edukasi baik terkait mengenai konsep asuransi jiwa, bagaimana kinerja investasinya, bagaimana pencapaian setelah beberapa kontrak yang sudah tercapai, bahkan pencapaian dimasa yang akan datang. Semua itu sangat penting kepada setiap peserta wajib disampaikan di awal tujuannya adalah agar tidak ada kekeliruan dalam setiap fase-fase baik itu tahunan atau 5 sampai 10 tahun yang akan datang untuk hal mengenai manfaat atau proteksi yang didapat oleh setiap peserta karena yang ditakutkan adalah agar nasabah memahami dasar-dasar konsep asuransi jiwa baik itu yang unit link ataupun yang tradisional.

Secara umum dasar hukum ataupun pengaturan operasional Asuransi Syariah sebagaimana perbankan syariah didasarkan oleh dua kategori sumber hukum, yaitu hukum Islam dan Hukum Positif. kategori tersebut sebagai berikut:

a. Hukum Islam

Sumber hukum dalam Islam yang utama dan disepakati oleh ulama ada empat, yaitu al-Qur'an, as Sunnah, Ijmaserta Qiyas. Dalam kaitan operasional asuransi syariah ini tentu saja tidak ada ayat alQur'an dan al-

Sunnah yang secara spesifik mengatur suatu lembaga keuangan asuransi, begitu juga ketentuan Ijma' dan Qiyas tidak ditemukan ketentuan-ketentuan yang bisa dijadikan rujukan. (Ajib, 2019, hlm. 43)

Walaupun begitu al-Qur'an masih mengakomodir ayat-ayat yang mempunyai nilai-nilai dasar yang ada pada praktek asuransi, seperti tolong menolong, kerja sama, atau semangat dalam melakukan proteksi terhadap peristiwa kerugian dimasa yang akan datang. Dalil tersebut di antaranya dalam QS. al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

“... dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan Halaman 44 dari 96 muka | daftar isi pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”. (QS. al-Maidah [5]:2).

Pada dasarnya dalam agama Islam juga mengakui bahwa kecelakaan, kerugian dan maut merupakan takdir Allah. Hal ini tidak dapat kita hindari. Hanya saja kita sebagai umat manusia juga diperintahkan untuk membuat perencanaan untuk menghadapi masa depan.

b. Hukum Positif

Operasional asuransi syariah didasarkan pada hukum positif yang berlaku di Indonesia pada saat ini, yaitu Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian dan Peraturan Pemerintah No. 63 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian.

Namun pada saat ini asuransi syariah masih sangat terbatas dan belum di atur secara khusus dalam perundang-undangan nya.

3. Informan 3

Nama : Astuti Trikadi Busana

Jenis Kelamin : perempuan

Ibu Astuti Trikadi Busana adalah seorang leader Agency Directur beliau bergabung dengan prudential sejak tahun 2003 sampai sekarang. Saat penulis bertanya bagaimana strategi pemasaran asuransi pada saat ini menurut beliau sebenarnya asuransi ini untuk memproteksi bukan ibarat kata kita setor nanti minta uang nya nanti minta balik lagi, perusahaan Prudential memproteksi karena kehidupan setiap risiko itu selalu ada. Risiko itu mau meninggal, meninggal usia dini, terjadi kecelakaan sampai ia cacat total tetap, terkena penyakit kritis sehingga tidak bisa bekerja jadi risiko setiap manusia itu pasti ada.

Asuransi jiwa itu sebenarnya bukan jiwa yang kita pertarungkan tapi finansial seseorang seandainya ia dapat risiko kehidupan yang menyebabkan ia tidak bisa bekerja untuk menghasilkan uang, terus bagaimana dengan keluarganya yang ditinggalkan, nah saat itu lah fungsi asuransi sebagai pengalihan risiko berjalan.

Kebanyakan masyarakat yang beranggapan salah mengenai asuransi ini muncul karena adanya ketidakpahaman masyarakat. Anggapan yang keliru ini dapat membuat kekecewaan ketika yang terjadi tidak sesuai dengan harapan. Ketika terjadi risiko, orang tersebut bisa dapat lebih banyak

penggantian dana daripada yang ia setor sebagai premi. Atau ada lagi yang beranggapan membayar premi sama dengan menabung.

Pengalihan Risiko adalah Tertanggung mengadakan asuransi yang bertujuan dalam mengalihkan risiko yang dapat mengancam harta kekayaan atau jiwa. Dengan cara membayar sejumlah premi kepada perusahaan asuransi (penanggung), sejak saat itu pula risiko beralih kepada penanggung.

Pembayaran ganti kerugian. Yang apabila peristiwa yang menimbulkan kerugian (risiko berubah menjadi kerugian) ini benar-benar terjadi, maka kepada yang tertanggung akan dibayarkan ganti kerugian yang besarnya seimbang dengan jumlah asuransinya. Dalam prakteknya kerugian yang timbul itu dapat bersifat sebagian (partial loss), tidak semuanya berupa kerugian total (total loss).

Dengan demikian, tertanggung mengadakan asuransi bertujuan untuk memperoleh pembayaran ganti kerugian yang sungguh-sungguh diderita. (Guntara, 2016, hlm. 33) diambil dari artikel berjudul "*Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya*" pada Jurnal Justisi Jurnal Ilmu Hukum, Volume 1 Nomor 1 Tahun 2016.

Jadi maksudnya asuransi ini adalah sebagai pengalihan risiko, pengumpulan dana dan premi yang seimbang. Asuransi atau perlindungan dibutuhkan ketika seseorang menyadari adanya risiko yang membayangi. Karena, pada dasarnya risiko memang selalu ada disetiap kehidupan

manusia. Namun perlu disadari, bahwa tingkat risiko yang dihadapi seseorang pasti berbeda-beda.

B. Analisis Data

Pada bahasan ini, berisi tentang analisis data penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, yaitu melakukan wawancara dengan pihak asuransi Prudential kantor cabang Banjarmasin. Dan yang menjadisubjek pada penulisan ini yaitu ada 3 (tiga) orang agen yang ada di PT. Prudential Kantor cabang Banjarmasin sebagai informan.

1. Strategi Pemasaran Produk Asuransi Jiwa PT. Prudential Kantor Cabang Banjarmasin Pada Masa Pandemi.

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani "*strategos*" yang diartikan suatu usaha mencapai suatu kemenangan dalam suatu peperangan awalnya digunakan dalam lingkungan militer namun istilah strategi digunakan dalam berbagai bidang yang memiliki esensi yang relatif sama.

Hal ini dapat disamakan dengan bagaimana strategi pemasaran produk asuransi jiwa PT. Prudential KC Banjarmasin pada masa pandemi. Sehingga penulis menemukan beberapa strategi yang dilakukan oleh agen PT. Prudential KC Banjarmasin.

Informan pertama yaitu bapak Wayhudi Anden yang merupakan seorang agen asuransi jiwa PT. Prudential KC Banjarmasin mengatakan bahwa strateginya untuk menjual produk asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 ini adalah beliau harus menemui calon nasabah sebanyak-banyaknya, minimal 2 orang dan tidak pandang bulu, muslim ataupun non-muslim.

Informan yang kedua adalah bapak Herry Nadiannur yang merupakan seorang *Agency Director* PT. Prudential KC Banjarmasin mengatakan dalam hal ini edukasi merupakan hal yang penting dalam memasarkan produk agar terciptanya peningkatan penjualan kepada perusahaan Prudential baik edukasi terkait mengenai konsep asuransi jiwa kinerja investasinya, bagaimana pencapaian setelah beberapa kontrak yang telah tercapai dan pencapaian di masa yang akan datang.

Informan yang ketiga adalah ibu Astuti Trikadi Busana yang merupakan seorang *Leader Agency Director* PT. Prudential Banjarmasin mengatakan saat ini pemahaman masyarakat mengenai asuransi jiwa sangat minim, terutama pada masyarakat menengah kebawah. Kebanyakan masyarakat beranggapan salah, hal ini muncul karena adanya ketidakpahaman masyarakat.

Jadi untuk berhasil menjual produk asuransi maka masyarakat harus paham mengenai asuransi sebagai pengalihan risiko. Asuransi atau perlindungan dibutuhkan ketika seseorang menyadari adanya risiko yang membayangi.

Dari ketiga informan penulis menemukan beberapa strategi yang dilakukan oleh agen asuransi jiwa PT.Prudential KC Banjarmasin, untuk mempermudah maka akan dibuat ke dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Strategi Pemasaran Produk Asuransi Jiwa PT. Prudential KC
Banjarmasin

No	Informan	Strategi
----	----------	----------

1	Wayhudi Anden	Menemui beberapa calon nasabah.
2	Herry Nadinnur	Edukasi.
3	Astuti Trikadi Busana	Memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai asuransi jiwa.

Data dibuat berdasarkan hasil wawancara bersama informan.

a. Menemui beberapa calon nasabah.

Dengan strategi pemasaran produk asuransi jiwa PT. Prudential KC Banjarmasin menemui calon nasabah sebanyak-banyaknya, baik muslim maupun non muslim, maka semisal kemungkinan dari 10 calon nasabah akan mendapatkan setidaknya 1 nasabah. Dengan kata lain semakin banyak calon nasabah yang ditemui maka semakin banyak pula kemungkinan untuk mendapatkan nasabah.

b. Memberikan edukasi kepada masyarakat

Mengingat banyaknya masyarakat yang belum mengerti pentingnya berasuransi, maka ini menjadi kesempatan bagi para agen untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai produk asuransi dan memasarkan produk asuransi.

c. Memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai asuransi jiwa

Pemahaman adalah suatu proses, cara memahami cara mempelajari baik-baik tidak hanya pada sisi pengetahuan diri sendiri melainkan juga

bisa disampaikan kepada orang lain sebagaimana menurut Poesprodjo yaitu, pemahaman bukan hanya kegiatan berfikir semata, melainkan pemindahan letak dari dalam yang berdiri disituasi maupun dunia orang lain. Mengalami kembali situasi yang dijumpai pribadi lain pada *erlebnis* (sumber pengetahuan tentang hidup dan kegiatan melakukan pengalaman pikiran), pengalaman yang terhayati. Pemahaman merupakan suatu kegiatan berfikir secara diam-diam, menemukan dirinya dalam orang lain. (Ikromullah, 2015, hlm. 18) diambil dari artikel berjudul “Pemahaman masyarakat pedesaan terhadap asuransi syariah” Pada jurnal UIN Syarif Hidayatullah Tahun 2015.

Kebanyakan masyarakat yang beranggapan salah mengenai asuransi ini muncul karena adanya ketidakpahaman masyarakat. Anggapan yang keliru ini dapat membuat kekecewaan ketika yang terjadi tidak sesuai dengan harapan. Contohnya ketika terjadi risiko, orang tersebut bisa dapat lebih banyak penggantian dana daripada yang ia setor sebagai premi. Atau ada lagi yang beranggapan membayar premi sama dengan menabung, anggapan masyarakat tentunya sangat jauh dari pengertian asuransi yang sesungguhnya.

Maka dari itu keberadaan agen asuransi diharapkan dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai asuransi. Untuk dapat meningkatkan penjualan produk asuransi, maka perusahaan asuransi juga harus meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap asuransi.

2. Kesulitan Dalam Memasarkan Produk Asuransi Jiwa pada masa Pandemi Covid-19.

Adanya pandemi covid-19 tentu tidak menjadi halangan bagi para agen asuransi jiwa PT. Prudential KC. Banjarmasin untuk memasarkan produknya, pada masa pandemi seperti ini tentu ada kesulitan dari pihak agen tersendiri. Kondisi seperti ini membuat perusahaan asuransi harus memutar otak untuk melakukan penyesuaian.

Pada saat penulis bertanya kepada bapak Wayhudi Anden mengenai kendala memasarkan produk pada saat ini, beliau mengatakan kendalanya jelas pada saat pandemi ini para agen tidak dapat bertemu secara langsung atau bertatap muka tetapi para agen bisa melakukan secara virtual melalui video call atau aplikasi lainnya. Dengan kata lain kendala bagi agen asuransi dalam memasarkan produk asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 ini adalah terbatasnya kemampuan untuk memberikan edukasi secara langsung kepada calon nasabah mengenai asuransi jiwa.

Menurut bapak Herry Nadiannur kesulitan itu pasti dialami oleh setiap tenaga pemasar dalam penjualan. Dalam penjualan pasti ada yang namanya menerima dan menolak karena itu sudah termasuk hukum penjualan. Kami para agen menekankan kepada calon nasabah pada saat mengedukasi diawal yang apa saja sih yang belum atau tidak diketahui oleh para calon nasabah tersebut mengenai asuransi. Dengan kata lain pengetahuan masyarakat terhadap asuransi lah yang menjadi kendala bagi

agen asuransi dalam memasarkan produk asuransi jiwa pada masa sebelum maupun saat pandemi covid-19 ini.

Menurut ibu Astuti Trikadi Busana menyadarkan masyarakat pentingnya asuransi juga merupakan kendala bagi agen asuransi. Terutama bagi masyarakat menengah kebawah, masih banyak yang belum paham dan menyadari betapa pentingnya asuransi, baik syariah maupun konvensional. Hal ini membuat seorang agen asuransi semakin sulit untuk memasarkan produk asuransi baik sebelum pandemi maupun saat ini. Dengan kata lain kesadaran masyarakat terhadap asuransi jiwa masing sangat kurang, seandainya masyarakat memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya memiliki asuransi jiwa maka akan lebih mudah untuk para agen asuransi jiwa dalam memasarkan produknya.